

EVALUATION OF DISTRICT INTEGRATED ADMINISTRATION SERVICE IN RUMBAI PESISIR

By : Arfan Dilando.D
Email:arfan.dila@gmail.com
Supervisor: Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si

Program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik-
Universitas Riau
Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km.12,5 Simpang Baru, Panam,
Pekanbaru-Riau

ABSTRACT

Evaluation of District Integrated Administration Service in Rumbai Pesisir Subdistrict undertaken to know the dynamics of the development of local government administration towards good governance, which concerns the needs and demands of society in public service. This is done to find out how far the success of PATEN in Rumbai Pesisir Subdistrict and what is the inhibiting factor in the implementation of PATEN in Rumbai Pesisir District.

The research was conducted using qualitative method with descriptive research. This study uses the theory of service quality evaluation by Morgan and Morgtroyd in Warella, Y consisting of Realibility, Responsiveness, competence, acces, courtesy, communication, credibility, security, understanding the customer, appearance presentation. In this research, the techniques are observation, interview, and literature study by using descriptive analysis technique.

The result of this research shows that PATEN evaluation in Rumbai Pesisir District can be said good. This is marked by friendly officers, simple and clear service procedures, timing of settlement in accordance with the standard of service, adequate facilities for the community, and cost in accordance with the information. In addition there are inhibiting factors that lack the delegation of authority of the Mayor To the head of sub-district, as well as improved hygiene and supporting equipment for the community and officers PATENT.

Keywords: Evaluation, PATEN in Rumbai Pesisir

EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN RUMBAI PESISIR

Oleh : Arfan Dilando.D

Email:arfan.dila@gmail.com

Pembimbing :Dr. Febri Yuliani, S.Sos, M.Si

Program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik-
Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km.12,5 Simpang Baru, Panam,
Pekanbaru-Riau

ABSTRAK

Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Rumbai Pesisir yang dilakukan untuk mengetahui dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintah daerah menuju tata kelola pemerintah yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir dan apa faktor penghambat dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir.

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori dari evaluasi kualitas pelayanan oleh Morgan dan Morgtroyd dalam Warella, Y yang terdiri dari *Realibility, Responsiveness, competence, acces, courtesy, communication, credibility, security, understanding the customer, appearance presentation*. Dalam penelitian ini teknik yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dan studi kepustakaan dengan menggunakan teknik analisis dekriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir bisa dikatakan baik. hal ini ditandai dengan petugas yang ramah, prosedur pelayanan yang sederhana dan jelas, waktu penyelesaian sesuai dengan standar pelayanan, fasilitas yang memadai untuk masyarakat, dan biaya sesuai dengan informasi. Selain itu ada faktor penghambat yaitu kurang nya pelimpahan kewenangan Walikota Kepada camat, serta peningkatan kebersihan dan peralatan pendukung bagi masyarakat maupun petugas PATEN.

Kata Kunci : Evaluasi, PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir

A. Pendahuluan

Latar belakang

Memberikan segala bentuk pelayanan untuk masyarakat di setiap lingkungan kecamatan Kabupaten/Kota yang ada di seluruh Indonesia, evaluasi kinerja kecamatan terus harus dimatangkan pelaksanaannya. Hal ini merupakan sesuai dengan PP RI No.19 Tahun 2008 Tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang kemudian dilakukan percepatan pelaksanaannya dengan diturunkannya surat edaran Mendagri No.138/113/PUM. masing-masing kecamatan masih perlu meningkatkan pelayanan dalam hal menjalankan program-program Walikota Pekanbaru yang telah menjadi visi dan misi Kota Pekanbaru yaitu membangun masyarakat Pekanbaru yang agamis dan memiliki pola perilaku metropolitan yang madani.

Merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintah daerah untuk menuju tata kelola pemerintah yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, kemudian dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri No.4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada 15 Januari 2010. Peraturan mengenai pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dikeluarkan Menteri Dalam Negeri ini adalah untuk memberikan pemerintah daerah dalam hal ini Walikota dapat kesempatan untuk mengoptimalkan peran Kecamatan dalam rangka untuk

membangun akses dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendekatkan pelayanan masyarakat di wilayah Kabupaten/Kota yang secara kondisi geografis sesuai untuk melaksanakan PATEN.

PATEN merupakan suatu jenis penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dimana dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan. PATEN yang dilaksanakan di kecamatan memiliki perbedaan dengan pelayanan administrasi lain yang sejenis.

Hal tersebut pelayanan publik yang lebih dominan untuk memberikan peran yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan untuk meningkatkan pelayanan publik ditingkat kecamatan.

Pelayanan tersebut mengubah tugas-tugas utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayan masyarakat, sehingga unit-unit pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang harus diutamakan termasuk pelayanan ditingkat kecamatan. Masalah nyata yang terjadi yaitu seperti proses pelayanan umum, terutama dalam pengurusan serta surat menyurat untuk penerbitan perijinan usaha berdagang, legalisasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) yang masih berbelit-belit dan tak terkendali secara optimal.

Hal yang mendasari terkait dengan peningkatan pelayanan di Kecamatan diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang kecamatan yang menjadi acuan meningkatkan kontribusi dari camat dan aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugasnya secara optimal. Terbitnya peraturan ini menjelaskan bahwa kecamatan mempunyai arti penting dalam pemerintah daerah dan penyelenggara otonomi. Maka dari itu pemerintah diharapkan dapat membuat inovasi, inovasi tersebut untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan melalui pendekatan, metode, atau alat baru dalam pelayanan publik. Inovasi tersebut dimaksudkan adalah sistem pelayanan terpadu kecamatan (PATEN). PATEN tersebut untuk mempermudah dan mendekatkan pemerintah kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan publik.

Adanya PATEN untuk mengurus pelayanan perijinan dan non perijinan yang berskala kecil tidak harus mengurus di kantor kota karena adanya PATEN seharusnya akan menghemat waktu serta biaya dalam pemenuhan pelayanan yang diinginkan masyarakat. Akan tetapi pada saat ini masih dijumpai beberapa orang yang tidak mengetahui adanya PATEN. Maka dari itu harus adanya evaluasi dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari PATEN itu sendiri. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu memberikan pelayanan pada tingkat kecamatan yaitu dalam bentuk pelayanan perizinan, non perizinan, kependudukan, pertanahan, dan

surat-surat keterangan. Namun dalam pelaksanaannya PATEN tersebut belum terlaksana dengan baik sebagaimana mestinya. dalam realitas obyektif, PATEN tersebut masih banyak dikeluhkan, belum optimal dan kinerja staf yang kurang efisien. Masih dipeerlukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kecamatan.

PATEN itu sendiri merupakan suatu kebijakan yang sangat baik dalam kegunaannya. Kebijakan reformasi birokrasi sesungguhnya tidak akan terlepas dari pelayanan publik. Melalui reformasi birokrasi yang dilakukan secara mendasar maka akan terselenggaranya pelayanan yang efisien dan efektif bagi masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka dapat dirumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana penulis dalam melakukan evaluasi terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai pesisir.
- b. Faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Pesisir

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui evaluasi PATEN dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat di Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan untuk menambah pengetahuan penulis tentang teori birokrasi, pelayanan publik.
2. Hasil penelitian juga dapat menjadi literatur yang memberikan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat pada umumnya dan instansi pemerintah yaitu Kecamatan.

1.4 Landasan Teori

Evaluasi

Sementara, **Rita** dalam (**Putri, 2012:24**) evaluasi adalah kegiatan mengukur dan menilai sejauh mana suatu kegiatan itu telah dilaksanakan. Mengukur lebih bersifat kuantitatif sedangkan menilai lebih bersifat kualitatif. Namun secara umum orang hanya mengidentikkan kegiatan evaluasi sama dengan menilai. Pengukuran dapat dilakukan dengan cara membandingkan hasil tes terhadap standar yang ditetapkan. Perbandingan yang diperoleh kemudian di kualitatifkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Evaluasi adalah kegiatan mengukur dan menilai sejauh mana suatu kegiatan itu telah dilaksanakan. Mengukur lebih bersifat kuantitatif sedangkan menilai lebih bersifat kualitatif. Namun secara umum orang hanya mengidentikkan kegiatan evaluasi sama dengan menilai. Pengukuran dapat dilakukan dengan cara membandingkan hasil tes terhadap standar yang ditetapkan. Perbandingan yang diperoleh

kemudian di kualitatifkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Evaluasi adalah proses penilaian. Penilaian ini bias menjadi netral, positif atau negative atau merupakan gabungan dari keduanya. Saat sesuatu dievaluasi biasanya orang yang mengevaluasi mengambil keputusan tentang nilai atau manfaatnya. **Suharsimi Arikunto (2004: 1)** evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternative yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama yang berguna pihak decision maker untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

Sementara, **Morgan dan Murgatroyd** dalam (**Warella, 1997:19**) menambahkan, bahwa ada 10 kriteria yang bias dipergunakan oleh pengguna jasa dalam menilai kualitas dalam layanan publik:

1. *Realibility*, kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan tepat waktu.
2. *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang diharapkan.
3. *Competence*, menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan.
4. *Acces*, kemudahan untuk melakukan kontak dengan penyedia layanan jasa.
5. *Courtesy*, sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan

- penyusutan persahabatan.
6. *Communication*, selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami,
 7. *Credibility*, dapat dipercaya. Jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan.
 8. *Security*, bebas dari resiko, bahaya dari keragu-raguan.
 9. *Understanding the customer*, berusaha untuk memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual.
 10. *Appearance presentation*, penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personel dan peralatan yang digunakan.

Menurut **Mahsun (2006: 65)**, mengartikan evaluasi adalah untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan *manager public* dalam melaksanakan kegiatan dan fungsi yang diamanatkan kepadanya sebagaimana visi dan misi organisasi.

Pelayanan

Monir (2003: 16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Ivancevich, dkk (2008:448)” Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia

dan menggunakan peralatan. Sedangkan **Boediono (2003:60)** Pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dalam pendapat **Gie (1993:105)** mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Menurut **Sondang P. Siagian (2001 : 38)** bahwa pengertian administrasi ada dua macam yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha. Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Pengertian administrasi dalam arti luas memiliki unsur – unsur sekelompok orang, kerja sama, pembagian tugas secara terstruktur, kegiatan yang runtut dalam proses, tujuan yang akan dicapai, dan pemanfaatan berbagai sumber

. Menurut **Hadari Nawawi (dalam Inu Kencana Syafie 1990 : 5)** “administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya”

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Informan Penelitian

- a. Camat Rumbai Pesisir
- b. Sekretaris Camat
- c. Kepala Seksi Pelayanan Umum
- d. Masyarakat yang berurusan dalam PATEN

Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul yang penulis buat maka penelitian ini akan dilakukan pada Kecamatan Rumbai Pesisir Provinsi Riau.

1.5.1. Sumber Data

1. observasi
2. wawancara
3. studi kepustakaan

1.7.5. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan mengatur wawancara dan catatan yang diperoleh di lapangan serta bahan- bahan lain yang telah dihimpun sehingga dapat merumuskan hasil dari apa yang telah ditemukan. Relevan dengan jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, maka teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif. Data yang telah terkumpul berupa kata-kata dari berbagai sumber dianalisis secara intensif.

Teknik Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif, dengan melakukan analisis secara

intensif terhadap data yang telah diperoleh di lapangan berupa kata-kata..

2.1. Pembahasan

1. Realibility, Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan tepat waktu.

Aspek yang pertama dalam menilai kualitas pelayanan pada teori Warella, Y yaitu penilaian kualitas pelayanan publik dalam bentuk konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku tersebut adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan tepat waktu pada prosedur. Dalam suatu kegiatan pelayanan, sangat di perlukan suatu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan tepat waktu. Pada kenyataannya dalam observasi peneliti dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), peneliti temukan bahwa ada petugas yang masih belum disiplin pada jam kerja.

Selama peneliti mengevaluasi pelaksanaan PATEN ini, Kecamatan Rumbai Pesisir telah melaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Rumbai Pesisir.

“Penyelesaian berkas dari kami aparaturnya pelayanan sampai saat ini sudah sesuai dengan standar pelayanan ketepatan waktu yang di tetapkan. Kami bekerja sesuai prosedur. Selain itu berkas bisa diproses bila

masyarakat membawa kelengkapan dan tinggal kami verifikasi saja”.(Hasil wawancara dengan **Ibuk Lisnawati, Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Rumbai Pesisir, 2 Mei 2017**)

2. Responsiveness, Kesiediaan Untuk Membantu Pelanggan Dengan Menyediakan Pelayanan Yang Cocok Seperti Yang Diharapkan.

Pada teori ini dalam indikator kedua yaitu memberikan, kesiediaan untuk membantu masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang cocok bagi masyarakat pada PATEN. Pada kenyataannya yang peneliti observasi, petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dan cocok pada masyarakat. Karena petugas telah lebih dahulu dibekali untuk bagaimana seharusnya bersikap dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini sama seperti organisasi-organisasi pelayanan yang lain pada umumnya. Seperti di bank atau lembaga sejenis yang memberikan pelayanan dalam hal jasa. Adanya pembekalan yang diikuti oleh petugas PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir, dapat dilihat dalam hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Camat Rumbai Pesisir berikut.

“Saya juga belum ada 1 tahun menjabat disini, jadi sebelumnya saya tidak tahu adanya pelatihan dalam melaksanakan

PATEN di kecamatan Rumbai Pesisir. Yang selama saya menjabat hanya saya briefing mengarahkan ketujuan yaitu melayani dengan standar pelayanan minimal”(Hasil wawancara dengan **Bapak Yuliarso, SSTP, M.Si. Camat Rumbai Pesisir, 10 Mei 2017**)

Dalam hasil wawancara ini bapak Yuliarso, SSTP, M.Si menyatakan hanya ada pengarahan dalam melaksanakan PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir. Pengarahan dilakukan agar petugas memberi sikap yang baik dalam melayani warga, karena sikap yang baik dari seorang petugas pelayanan sangat penting. Saat dilayani dengan baik dan ramah, masyarakat tentunya akan merasa senang.

3. Competence, Menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan.

Dalam kegiatan pelayanan diperlukan pengetahuan dan keterampilan untuk dapat melaksanakan kegiatan PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir. Pengetahuan dan keterampilan tersebut untuk melakukan pelayanan yang baik. Kompetensi yaitu untuk karakteristik dasar yang dimiliki petugas dalam memberi pelayanan. Dalam kompetensi tersebut yaitu memperhatikan kualitas, ketelitian, dan kerapian.

“kalau menurut saya petugas kurang teliti,

mungkin saja karena banyak kerjaan, tetapi kerapian berkas sudah bagus. Ya bisa dikategorikan sudah memuaskan lah menurut saya". (Hasil wawancara dengan Puji. Masyarakat, 10 Mei 2017)

"kalau menurut saya petugas PATEN sudah teliti dalam memferivikasi berkas. Berkas saya juga sudah di rapikan sesuai dengan dokumen-dokumen lain masyarakat lainnya"(Hasil wawancara Masyarakat, 10 Mei 2017)

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masyarakat yang ada, mengenai kompetensi petugas dalam PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir sudah baik. Akan tetapi harus lebih teliti untuk menerbitkan surat-surat rekomendasi ataupun perizinan.

4. Acces, Kemudahan untuk melakukan kontak dengan penyedia layanan jasa.

Dalam teori ini terdapat indikator keempat yaitu selain kemudahan dalam mendapatkan informasi persyaratan, masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir seharusnya juga merasakan kemudahan untuk menemui petugas pelayanan pada PATEN. Akan tetapi dalam obervasi peneliti di Kecamatan Rumbai Pesisir tidak menemukan petugas

pemberi informasi, sedangkan dalam surat keputusan Camat tertera petugas informasi. Hal ini dikarenakan pada awal masyarakat masuk ke Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir seharusnya akan disambut oleh petugas bagian informasi atau petugas dibagian meja piket. Masyarakat akan diberikan informasi mengenai prosedur yang akan dilalui oleh PATEN.

Berikut hasil wawancara penulis pada petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Pesisir:

"sebenarnya petugas piket atau pemberi informasi itu ada, akan tetapi sekranag sudah tidak ada lagi.saya tidak tau pastinya kenapa tidak adanya petugas informasi.."(Hasil wawancara dengan petugas PATEN Kecamatan Rumbai Pesisir, 10 Mei 2017)

Untuk mengetahui bagaimana kemudahan untuk melakukan kontak antara masyarakat dengan petugas pelayanan pada PATEN, berikut akan penulis paparkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan masyarakat yang berurusan pada PATEN di Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir.

5. Courtesy, sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan.

Dalam kegiatan pelayanan diperlukan adanya sikap sopan

menghargai orang lain. Sikap tersebut agar mendapatkan pelayanan yang adil dan tidak membedakan. Sikap ini agar terciptanya kondisi pelayanan yang kondusif dari suatu kegiatan pelayanan oleh suatu organisasi.

Dibawah ini merupakan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Sekretaris Camat dan petugas PATEN yang bertugas di Kecamatan Rumbai Pesisir. Mengenai sikap sopan dan perlakuan yang adil oleh petugas terhadap masyarakat akan penulis paparkan sebagai berikut :

*“dalam memberikan pelayanan saya selaku Sekretaris Camat di Kecamatan Rumbai Pesisir selalu mengingatkan kepada petugas pelayanan untuk selalu bersikap sopan dan adil pada masyarakat. Tidak ada membedakan golongan, ekonomi, semua sama. Siapa yang duluan datang merekalah yang di dahulukan. Intinya sudah diatur dalam maklumat pelayanan sebagai pedoman standar pelayanan.”***(Hasil wawancara dengan Buk Indah Vidia Astuti, SSTP Sekretaris Kecamatan Rumbai Pesisir, 15 Mei 2017)**

Dilanjutkan oleh petugas PATEN yang bertugas di loket bidang kependudukan mengenai

sikap sopan dan bersikap adil yang diberikan petugas PATEN selama melayani :

*“bersikap sopan dan adil dalam melayani masyarakat itu sudah menjadi kewajiban kami. Kami melayani sesuai maklumat pelayanan atau prosedur. Pekerjaan kami ya sebagai pelayan, pelayan pemerintahan. Kalau petugas yang lainnya saya tidak tahu bagaimana memberikan pelayanan.”***(Hasil wawancara dengan Leanita Petugas PATEN Kecamatan Rumbai Pesisir, 10 Mei 2017)**

Dari hasil wawancara penulis dengan Sekretaris Camat dan petugas PATEN dapat diambil kesimpulan bahwa petugas PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir dalam melayani masyarakat berusaha tidak membedakan dan bersikap sopan. Dalam melayani masyarakat sikap sopan tersebut mewujudkan pelayanan prima.

6. Communication, Selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami.

Dalam indikator ini dapat dilihat bagaimana petugas PATEN Kecamatan Rumbai Pesisir dapat memberikan informasi yang jelas dan mendalam mengenai apa saja prosedur yang harus dilalui oleh

masyarakat untuk mengurus suatu pelayanan jenis perizinan, non perizinan, kependudukan, pertanahan dan surat-surat keterangan lainnya. Sebelumnya masyarakat harus perlu melengkapi persyaratan yang merupakan salah satu prosedur yang harus dipenuhi dalam pelayanan administrasi yang dilayani di Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir.

“saya rasa untuk melengkapi persyaratannya sudah mudah dek, soalnya sudah ada informasi mengenai persyaratan di Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir yang di pajang. Tetapi karena kakak pengen tahu jelas, ya kakak langsung menanyakan kepada petugas. Kalau untuk informasi, Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir sudah cukup jelas dan dapat dimengerti”.(Hasil wawancara dengan Kak Kharunisa. Masyarakat Kecamatan Rumbai Pesisir, 10 Mei 2017)

Pendapat lainnya penulis dapatkan dari masyarakat yang sedang mengurus KTP, berikut hasil wawancaranya :

“menurut saya informasi yang diberikan sudah cukup jelas. Petugas memberikan informasi dengan bahasa yang saya mengerti selaku pelajar. Dan

petugasnya ramah dan terbuka.”(Hasil wawancara dengan Reni Wijayanti. Masyarakat Kecamatan Rumbai Pesisir, 10 Mei 2017)

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa untuk melengkapi suatu persyaratan dalam mengurus administrasi melalui PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir sudah mudah dan jelas dengan bahasa yang dimengerti oleh masyarakat. Selain pendapat dari masyarakat di Kecamatan Rumbai Pesisir penulis juga menyertakan pendapat dari Kasi Pelayanan Umum dan petugas

7. *Credibility*, dapat dipercaya. Jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan.

Indikator ke tujuh yaitu dapat dipercaya serta jujur, komitmen aparatur Kecamatan Rumbai Pesisir mempengaruhi dalam kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Komitmen awal dari pelaksanaan PATEN ini adalah bahwa Kecamatan Rumbai Pesisir ingin mewujudkan harapan dari Walikota terpilih untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan pelayanan secara gratis kepada masyarakat.

“saya tidak menemukan pada papan informasi mengenai biaya yang tertera. Seharusnya pihak kecamatan memaparkan bahwa yang berkaitan pada PATEN gratis. Agar masyarakat tidak

membudayakan memberikan uang kepada petugas. Atau sebaliknya petugas meminta uang kepada masyarakat.” (Hasil Wawancara masyarakat Kecamatan Rumbai Pesisir, 12 Mei 2017)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa bahwa pihak Kecamatan Rumbai Pesisir sudah menegaskan bahwa tidak adanya biaya pada PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir. Tetapi informasi biaya tidak tertera dalam papan informasi persyaratan, yang memungkinkan bisa terjadinya pemungutan liar pada PATEN oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab.

8. Security, Bebas dari resiko, bahaya dari keragu-raguan.

Aspek ini yaitu untuk menilai ukuran untuk tingkat dimana pelayanan pada PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir yang disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika menerima pelayanan. Selain itu memberikan keamanan serta rasa nyaman dan tidak memiliki keragu-raguan mengenai kepastian hukum bagi masyarakat yang menerima pelayanan pada PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir. Baik itu kepastian hukum dari hal prosedur pelayanan, maupun persyaratan administrasi yang harus dilengkapi.

“saya merasa petugas bekerja sesuai dengan aturan. Kalau masalah ragu, saya tidak ragu dengan

pelayanan yang ada. Karena pelayanan juga gratis. Selain itu ada papan yang memberi informasi persyaratan, landasan hukum. Jadi saya rasa semua nya benar-benar bekerja dengan prosedur.”(Hasil wawancara Masyarakat Kecamatan Rumbai Pesisir, 10 Mei 2017)

Dari hasil wawancara diatas, penulis dapat menganalisis bahwa petugas sudah memberikan pelayanan yang baik. dibuktikan dengan wawancara kepada masyarakat yang berurusan di Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir. Petugas sudah bekerja dengan prosedur dan berlandaskan hukum. Masyarakat yang berurusan juga merasa percaya dalam berurusan di Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir.

9. Understanding the customer, Berusaha untuk memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual

Pada aspek ini merupakan salah satu indikator untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik pada paten. Aspek tersebut merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kepahaman aparatur untuk memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian kepada masyarakat secara individual. Petugas harus memahami kebutuhan

masyarakat untuk mengurus PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir. Menurut pengamatan penulis tidak semua aparatur dapat memahami kebutuhan masyarakat pada PATEN. Ada beberapa petugas pada pelayanan hanya bersikap acuh.

“saya datang kesini untuk mengurus Akta kelahiran anak saya. Sewaktu saya baru masuk ada pegawai Kantor Camat, saya menanyakan dimana tempat mengurus Akta lalu ibuk tersebut menjawab diruangan PATEN dan dimeja loket paling kanan. Setelah saya datangi petugas pelayanan, petugas tersebut pun memahami kebutuhan saya untuk mengurus Akta kelahiran. Sikap petugas menurut saya ramah.”(Hasil

wawancara Masyarakat Kecamatan Rumbai Pesisir, 10 Mei 2017)

Dari hasil wawancara diatas penulis menganalisis bahwa petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam memahami kebutuhan masyarakat secara individual berbeda-beda. Petugas PATEN mempunyai karakter yang berbeda, dari hasil wawancara diatas penulis dapati adanya penilaian yang baik dan respon positif masyarakat pada PATEN di kantor Kecamatan Rumbai Pesisir.

10. Appearance presentation,

Penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personel dan peralatan yang digunakan.

Aspek selanjutnya adalah fasilitas. Dalam suatu kegiatan pelayanan publik tidak akan pernah lepas dari bagaimana sarana prasarana yang disediakan oleh suatu kantor pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Sarana prasarana yang tersedia disuatu kantor pelayanan dapat menjadi faktor utama yang menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan. Adanya sarana prasarana yang memadai dalam suatu pelayanan akan dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan tersebut

Ruang tunggu yang nyaman serta sofa yang tersedia cukup banyak sehingga tidak ada masyarakat yang tegak selama menunggu.” (Hasil wawancara dengan Kak Kharunisa. Masyarakat Kecamatan Rumbai Pesisir, 10 Mei 2017)

Dari hasil wawancara diatas dapat penulis analisis bahwa ruang tunggu yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Rumbai Pesisir dalam menunjang pelayanan PATEN sudah baik. hal ini dapat dilihat dari ruang tunggu yang bersih dan nyaman, adanya sofa dan adaya televise yang disediakan

Faktor yang menghambat PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir

1. Tidak adanya Petunjuk Teknis (JUKNIS) dari Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat. Dalam hal perizinan, ada lima perizinan yang diserahkan Walikota kepada Camat. Namun tidak adanya petunjuk teknis mengenai hal tersebut
2. Kewenangan yang diberikan Walikota kepada Camat hanya kewenangan sisa dan belum diperluas. Sebagian kewenangan perizinan yang belum diserahkan kepada Camat Rumbai Pesisir belum dilimpahkan oleh Walikota Pekanbaru

3.1 KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan oleh peneliti dari uraian pada bab sebelumnya mengenai Evaluasi PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir. Maka diperoleh kesimpulan antara lain:

1. Adapun faktor yang menghambat keberhasilan pelaksanaan PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir yaitu petunjuk teknis yang belum jelas dari Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2013.
2. Belum dilimpahkan wewenang penuh dari Walikota Pekanbaru kepada Camat Rumbai Pesisir.
3. Kecamatan Rumbai Pesisir melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

walaupun dengan standar pedoman umum dan Sarana Prasarana seadanya di Kantor Camat Rumbai Pesisir.

Saran

Bedasarkan kesimpulan penelitian diatas , maka penulis memberikan beberapa saran-saran sebagai berikut:

1. Pihak Kecamatan Rumbai Pesisir seharusnya membuat Papan informasi agar tidak terjadi kekeliruan yang mengakibatkan terjadinya Pungutan Liar (pungli). Bisa saja dengan membuat kotak saran pada PATEN dan diberikan nomor pengaduan agar mengetahui bagaimana pelaksanaan PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir
2. Lebih meningkatkan peralatan petugas yaitu komputer dan printer agar penerbitan surat-surat keterangan tidak menunggu antrian komputer lainnya. Seharusnya komputer minimalnya ada 3 (tiga) pada PATEN, tetapi kenyataannya hanya ada 1 (satu) komputer.
3. Seharusnya ada Evaluasi terhadap Peraturan Walikota No. 11 Tahun 2013 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat. Hal ini juga dengan lahirnya Undang-Undang NO. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, tentu ada beberapa perubahan tentang Kecamatan.

4. Pemerintah Kota Pekanbaru harus dalam waktu paling lambat 1 tahun mengeluarkan Petunjuk Teknis terkait pelaksanaan PATEN, karena intinya PATEN adalah mempermudah Pelayanan kepada Masyarakat, jika masyarakat masih bolak balik ke Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal (BPT-PM), artinya PATEN belum tercapai karena tidak mempersingkat Pelayanan. Harus diperluasnya kewenangan yang dilimpahkan Walikota kepada Camat, tidak hanya kewenangan sisa, perlunya Camat diberikan kewenangan yang lebih, seperti pengurusan Izin Mendirikan Bangunan

DAFTAR PUSTAKA

- Boedion, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Ivancevich, Jhon. M, dkk. 2008. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sondang P. Siagian. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Suharsimi, Arikunto suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Bandung : Rineka Cipta
- Syafii, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Bandung : PT Bumi Aksara
- Warella, Y. *perilaku Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik*: Makalah disampaikan Pada Seminar Nasional dan LKPTM II HMJ Ilmu Pemerintahan Se Indonesia Diselenggarakan HMJ Ilmu Pemerintahan FISIP UNDIP 13-17 Oktober 1997